

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2017.godine - **usluga fiksne telefonije:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9,11 (dani)	/	/
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	92,59%	99%	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 8 do 20	od 0 do 24	/
	subotom	od 8 do 14	od 0 do 24	/
	nedeljom	/	od 0 do 24	/
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	1,76%	8%	/
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	30,22 (sati)	8 (sati)	/
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	69,22 (sati)	12 (sati)	/
	za 80% ostalih kvarova	0,98 (sati)	16 (sati)	/
	za 95% ostalih kvarova	20,22 (sati)	21(sati)	/
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/
	Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	od 0 do 24	od 0 do 24	/
	subotom	od 0 do 24	od 0 do 24	/
	nedeljom	od 0 do 24	od 0 do 24	/
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	14 (sekunde)	28,21 (sekunde)	/
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	89,61%	/
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	9 (sekunde)	31,33 (sekunde)	/
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	28,21%	/
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	/	/	/

1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,12%	/
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	/
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0%	0,18%	/
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2,14 (sekunde)	2,39 (sekunde)	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,92 (sekunde)	2,51 (sekunde)	/
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	6,43 (sekunde)	3,06 (sekunde)	/
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	6,43 (sekunde)	3,26 (sekunde)	/